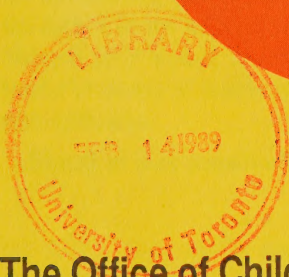


Someone

Who

Listens

CA 20N  
SM  
- 2014



The Office of Child and Family Service  
**ADVOCACY**



**Ontario**  
Ministry of  
Community and  
Social Services

John Sweeney  
Minister

When all else fails, the Office of Child and Family Service Advocacy **listens, provides advice and takes action by working within the system to find the best possible solutions** to serious problems and concerns with social services in Ontario.

The office has been in operation since 1978 and is recognized under the *Child and Family Services Act* to protect the rights and interests of children and families who are receiving or seeking services through the Ministry of Community and Social Services.

The office receives over 125 phone calls from across Ontario per day and handles over 10 new cases each week. **Staff intercede and speak on behalf of individual children and their families who without assistance may not be able to obtain needed services or solutions to problems** they face with the social service delivery system. Calls for assistance after office hours of 8:30 a.m. to 5:00 p.m. are recorded on an answering machine.

Working within the social service system, the office maintains a province-wide computerized resource directory which allows officers to **match the needs of the individual with a list of possible services available. The office serves those children, individuals, families, plus people with physical or developmental handicaps** who have serious concerns or problems with social services and have exhausted all avenues of assistance.



The Office of Child and Family Service Advocacy provides administrative support to the **Inter-ministerial Provincial Action Committee, which acts as a tool for the resolution of case problems and consults with service providers who have exhausted all the usual resources available to meet the needs of a client.** Comprised of permanent representatives of the ministries of: Community and Social Services; Correctional Services; Education; and Health, as well as other professional, medical and social services consultants, the committee meets monthly.

In addition to case consultation, the Office of Child and Family Service Advocacy **monitors complaints and concerns and identifies gaps in service delivery to the Minister of Community and Social Services.**

The Office of Child and Family Service Advocacy is there to pursue solutions when the support system falls short, **to take action when all else fails.**

**Telephone  
or  
Write to :**

**Room M1-17  
Macdonald Block  
Queen's Park  
Toronto, Ontario  
M7A 1E9  
(416) 965-9282**

Lorsque tous les recours ont été épuisés, le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille est là pour **écouter, donner des conseils et faire des démarches qui permettront de trouver la meilleure solution possible** à tout problème grave qui se pose dans le domaine des services sociaux en Ontario.

Ce bureau, qui est en activité depuis 1978, est habilité, en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, à protéger les droits et intérêts des enfants et des familles qui reçoivent ou cherchent à obtenir des services par l'intermédiaire du ministère des Services sociaux et communautaires.

Le personnel, qui comprend un chef de service, un agent et un adjoint à l'administration, répond chaque jour à plus de 125 appels provenant de tout l'Ontario et traite plus de dix nouveaux cas par semaine. **Le personnel intervient au nom d'enfants et de familles qui, sans aide, ne seraient pas en mesure d'obtenir les services dont ils ont besoin ou pour résoudre les difficultés** qu'ils éprouvent face au système de prestation des services sociaux. On enregistre sur répondeur tous les appels reçus après les heures d'ouverture (de 8 h 30 à 17 h).

Ouvrant au sein du système des services sociaux, le Bureau tient à jour un répertoire informatisé qui donne accès à **une liste des divers services disponibles dans toute la province pour répondre aux besoins de chacun**. Le Bureau offre des services aux **enfants, particuliers, familles et aux personnes mentalement ou physiquement handicapées** qui ont de graves problèmes dans le domaine des services sociaux et ont épuisé toutes les autres possibilités.

Le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille fournit des services administratifs au **comité interministériel provincial**, qui est chargé de **résoudre les cas problèmes et de conseiller les fournisseurs de services qui ont épuisé toutes les ressources habituellement à leur disposition pour répondre aux besoins d'un client**. Le comité, dont les réunions ont lieu une fois par mois, est formé de représentants permanents de quatre ministères (Services sociaux et communautaires, Services correctionnels, Éducation et Santé), ainsi que de professionnels de la santé et des services sociaux.

En plus d'offrir des services de consultation le Bureau **examine les plaintes et les questions qui suscitent de l'inquiétude et indique au ministre des Services sociaux et communautaires quelles sont les lacunes en matière de prestation de services**.

Le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille **entre en jeu lorsqu'il ne semble plus y avoir aucun recours**.

**Téléphoner  
ou  
écrire au :**

**Bureau M1-17  
Édifice Macdonald  
Queen's Park  
Toronto (Ontario)  
M7A 1E9  
(416) 965-9282**



3 1761 11470045 3



Quelqu'un

à

l'écoute

**BUREAU D'ASSISTANCE  
à l'enfance et à la famille**



**Ontario**

**Ministère des  
Services sociaux  
et communautaires**

**John Sweeney  
Ministre**